



サブスクリプションに注意！！	P 1
消費生活相談の流れ	P 2
相談にあたりご理解いただきたいこと	P 3
令和7年度板橋区消費生活相談の状況	P 4

編集・発行 板橋区消費者センター

サブスクリプションに注意！！



相談事例 1

パソコンの使い方が分からなかったのでメーカーに問い合わせようと思った。
検索して一番上に出てきたサイトに質問し500円をクレジットカードで支払ったが、月末にさらに5,000円が支払われていた。



相談事例 2

クレジットカードで毎月2,980円が身に覚えのないサイトに支払われていることに気付いた。



ここがポイント

- サイトでクレジットカード番号を入力する際は、必ず契約内容の詳細や利用規約をよく確認しましょう。
- 気付かないうちに「サブスクリプション（サブスク）」契約をしている可能性があります。サイトから届いているメール、クレジットカードの利用明細などを確認しましょう。
- 解約手続きを行わない限り契約が自動的に更新されます。必要のない契約なら、すぐに解約しましょう。



*サブスクリプション（サブスク）とは？

定額を定期的に支払うことにより、商品やサービスが利用できるサービス。
お試し期間として、無料やお試し価格でサービスを受けられることがあるが、定められた期間内に解約しないと自動的に有料プランに移行するなどの条件がある。

画像提供：ピクスタ

商品の購入や契約など消費生活にかかわる相談を無料で受け付けています。

板橋区消費者センター

☎ **03-3962-3511** (相談専用)

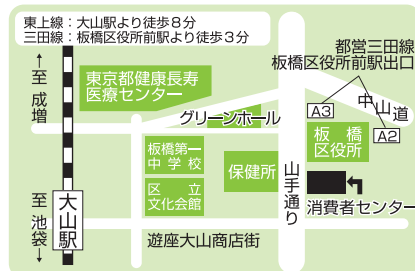
〈受付時間〉月曜～金曜 9:00～16:30 (祝日・年末年始を除く)

〒173-0004 板橋区板橋2-65-6 板橋区情報処理センター7階

消費者ホットライン ☎ (局番なし) **188**

お近くの消費生活相談窓口につながります

まずはお電話を！



消費生活相談の流れ

困ったときは一人で悩まず、ご相談ください。

消費者センターでは、商品やサービスの契約に関するトラブルについて、専門の相談員がご相談をお受けします。ご相談は電話または来所にて受け付けております。

突然の電話で給湯器の点検を約束してしまったけど、断りたい…



相談の流れ

1. 相談をお聞きします

- ・いつ、どこで、誰と、どのような契約や取引をしたのか？
 - ・何に困っているのか、どのような解決を希望しているのか？
- ※契約書や領収書・メールなどがあれば、お手元にご用意ください。



2. 聴き取り内容から問題点を整理します

- ・消費者トラブルに該当するのか？
- ・法律や契約内容上で、どこが問題になり得るか？
- ・クーリング・オフや契約取消が可能なのか？その期限はいつか？



3. 解決に向けた情報提供とアドバイス

- ・消費者契約法や特定商取引法などに基づく説明
- ・相談者ご自身で事業者伝える際のポイント・交渉の際のアドバイス
- ・書面やメールでの書き方や記載例の説明 など

※相談員が相談者の代わりに交渉することはできませんが、ご自身でトラブルを解決するためのお手伝いをします。



4. あっせん（話し合いの仲介）

- ・相談員が必要と判断した場合、事業者との話し合いを仲介することがあります。
- ・双方の言い分を整理して、解決にむけた話し合いのお手伝いをします。

※消費者センターのあっせんは、法的な指導権限や強制力を伴うものではありません。そのため、あっせんに入ったとしても結果として、ご要望に添えない場合もあります。



5. 専門窓口のご案内

- ・センターでの対応が難しい場合は、弁護士相談や関係機関・専門窓口など適切な相談先をご案内します。

お気軽にご相談ください



相談にあたりご理解いただきたいこと

- まずは、電話でご相談ください。板橋区在住・在勤・在学の方のための相談窓口です。
メールでの相談は受け付けておりませんので、ご了承ください。
- 相談は、原則として、契約者ご本人からお願いします。
トラブルの詳細や契約当事者の意向をお聞きした上で助言等を行いますので、契約者ご本人からご連絡ください。
- 相談者の氏名・住所・年齢・電話番号・職業などをお聞きします。
匿名での相談も受け付けますが、お答えできることが限定的・一般的になります。
- 消費生活情報は、相談者の申し出のまま記録しており、事実関係の裏付け調査を行ったものではないことから、個別の事業者にかかる情報提供はしていません。
- 個人間のトラブル、近隣トラブル、労働問題、相続、家族関係のトラブルなどは、お受けできません。専門の相談窓口をご案内します。
また、裁判で係争中の案件などについても、お受けできません。
事業者の方は、事業者向けの相談窓口をご利用ください。
- 他のセンターで既に相談されている案件についても、お受けできません。

以下のような場合は、相談を打ち切ることがあります

- (1) センターの助言や願いを聞いていただけない場合
- (2) 過剰な要求を繰り返す場合
- (3) 相談中に大声を出したり、暴言を吐き続けるなど、相談対応を続けられない状況になった場合
- (4) その他センターがこれ以上の相談継続を困難と判断した場合



東京都消費生活総合センターでは、こんな相談も受け付けています。

○外国語での消費生活相談

東京都消費生活総合センターでは、電話による外国語（英語・中国語・韓国語・タガログ語・ベトナム語）相談を行っています。

電話 03-3235-1155

受付時間：月曜日～土曜日、午前9時～午後5時（日曜日・祝日・年末年始を除く）

○聴覚に障がいのある方のための消費生活相談

東京都消費生活総合センターでは、聴覚に障がいがある等、電話による相談がしづらい方を対象としたメール相談を行っています。

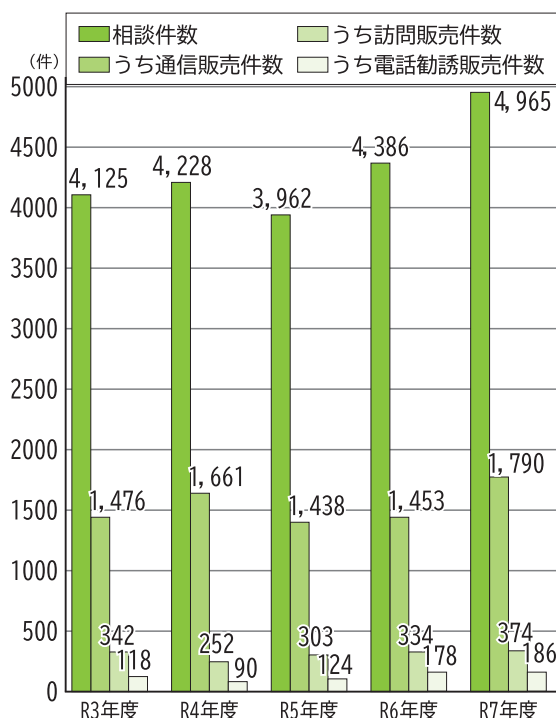
詳しくは以下の URL でご確認ください。

https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/mail_4.html

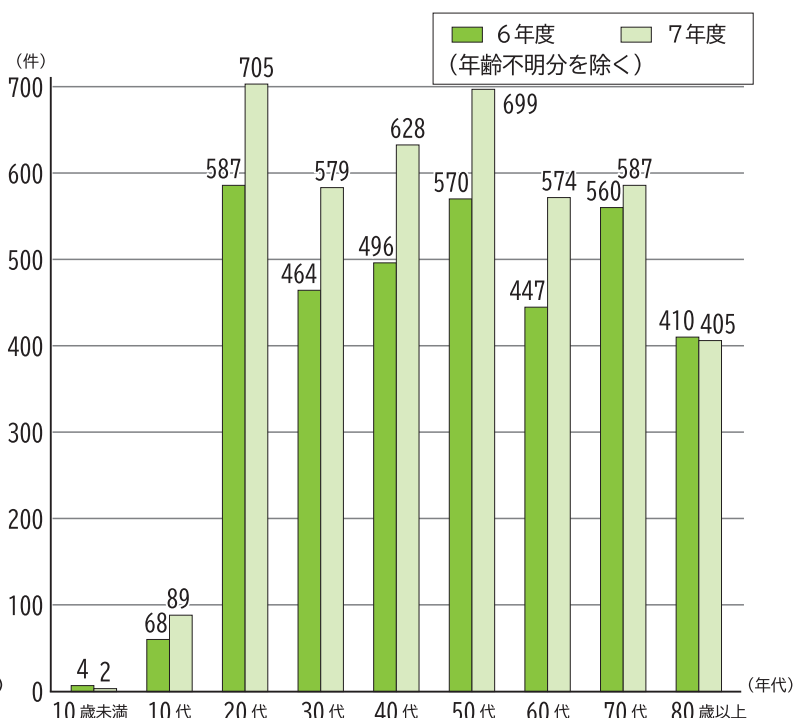


令和7年度板橋区消費生活相談の状況

相談件数の推移



年代別相談件数



相談の多かった商品・サービス(上位6位)

順位	商品・サービス	件数	主な内容
1	商品一般	495	不審な電話、クレジットカードの不正利用など。
2	不動産貸借	442	賃貸住宅の転居に伴う、礼金敷金や原状回復など。
3	役務その他サービス	172	質問サイト、セキュリティソフトなど。
4	健康食品など	123	通信販売による、ダイエットサプリメントの定期購入など。
5	インターネット 接続回線	112	光回線や据置型Wi-Fiなど。
6	工事・建築	109	訪問による、水まわりや屋根の修理など。

前年度よりも相談件数が増加しています。
また、10歳未満と80歳以上を除く世代で相談件数が増えています。



商品・サービス別では賃貸アパート・マンションに関するトラブルの相談が増えています。
また、インターネット通販サイトなどの広告を見て、お試しのつもりで購入したサプリメントや化粧品が定期購入になっていたといった相談も多くなっています。

インターネットで注文する前には必ず販売しているサイトや「最終確認画面」の表示をよく確認し、画面はスクリーンショットで保存しましょう。

画像提供：ピクスタ

広告



ちょっとしたお家の困りごと
シルバーがお手伝いします!!

◆お花の水やり ◆電球交換
○部屋の整理・整頓 ○ガラス拭き ○お風呂場の清掃
○お庭の掃除 …2時間3,540円より
☆下見のうえ、お見積りいたします。先ずはお電話を!!

会
員
集
集

お仕事したい方もお問合せ下さい!
公益社団法人
板橋区シルバー人材センター
TEL 3964-0871

板橋区消費者センター公式X(旧 Twitter)のご案内



板橋区消費者センターは消費者トラブルの情報などくらしに役立つ情報をX(旧 Twitter)でタイムリーに発信していますので、フォローよろしくお願いします。

公式アカウント @shohi_itabashi

【URL】https://x.com/shohi_itabashi



【2次元コード】